

MATKAILUALAN PERUSTUTKINTO

Sisällys

Matkailualan perustutkinto /Pakollinen tutkinnon osa 1 Matkailualan asiakaspalvelu 30 osp.....	2
Matkailualan perustutkinto /Pakollinen tutkinnon osa 2, Matkailupalvelujen toteuttaminen 40 osp	3
Matkailupalvelujen perustutkinto /Pakollinen tutkinnon osa 3 – Hotellin vastaanottopalvelut 40 osp	4
Matkailualan perustutkinto /Pakollinen tutkinnon osa 4 Matkailupalvelujen myynti 40 osp.....	5
Matkailualan perustutkinto /Valinnainen tutkinnon osa 1 Matkailupalvelujen tuotteistaminen 30 osp.....	6
Matkailualan perustutkinto /Valinnainen tutkinnon osa 2 – Matkailupalvelujen markkinointiviestintä 20 osp	7
Matkailualan perustutkinto /Valinnainen tutkinnon osa 3 – Majoituspalvelut 15 osp	8
Matkailualan perustutkinto /Valinnainen tutkinnon osa 4 – Majoitusyrityksen puhtauspalvelut 15 osp	9
Matkailualan perustutkinto /Valinnainen tutkinnon osa 5 – Opastuspalvelut 25 osp	10
Matkailualan perustutkinto /Valinnainen tutkinnon osa 6 – Kokouspalvelut 15 osp.....	12
Matkailualan perustutkinto /Valinnainen tutkinnon osa 7 – Matkailualan varausjärjestelmien käyttö 20 osp	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
Matkailualan perustutkinto /Valinnainen tutkinnon osa 8 – Retki- ja luontoruokailupalvelut 15 osp.....	14
Matkailualan perustutkinto /Valinnainen tutkinnon osa 9 – Rakennelmien valmistus ja kunnossapito 15 osp.....	15

Matkailualan perustutkinto /Pakollinen tutkinnon osa 1 Matkailualan asiakaspalvelu 30 osp

<p>Tutkinnon osan osaamisvaatimukset</p> <p>Opiskelija</p> <ul style="list-style-type: none"> • ymmärtää matkailuyrityksen toimintaa: markkinointi, liikeidea, palvelumalli • Asiakaspalveluprosessin hoitaminen kielitaitoa hyödyntäen kohderyhmien tarpeet huomioiden • käyttää tieto- ja viestintätekniiikkaa työssään (internet, some, word, excel) • tietää Suomen matkailualueet sekä vetovoimatekijät • tehdä yhteistyötä matkailualan yritysten ja organisaatioiden kanssa • arvioida omaa työtään ja toimintaansa. • EA1 <p>Ammattitaitovaatimukset</p> <ul style="list-style-type: none"> • valmistautua matkailu- tai majoitusyrityksen asiakaspalvelutilanteisiin • käyttää tieto- ja viestintätekniiikkaa työssään • vastaanottaa asiakkaita, selvittää kotimaisten ja kansainvälisten asiakkaiden tarpeita ja palvella heitä • hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa • tehdä yhteistyötä matkailualan yritysten ja organisaatioiden kanssa • päättää asiakaspalvelutilanteen ja tehdä jälkitoimia • arvioida omaa työtään ja toimintaansa. 	<p>Työtehtävät joissa ko. osaamista voi hankkia</p> <ul style="list-style-type: none"> • asiakaspalvelutehtävät • pienryhmissä toimintatuokioita erilaisille kohderyhmille • projektityöt 		
	<p>Osaamisen hankkimisen tapa</p> <p>Lähiopetus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ydinosaamispäivät <ul style="list-style-type: none"> ○ Tietotekniikka ○ Matkailun toimintaympäristö ○ Ruotsin paja ○ Vieraskieli (Englannin paja) ○ Asiakkaat ja palvelumalli ○ EA1 –koulutus <p>Verkkoympäristössä suoritettavat tehtävät (ohjatut ja itsenäisesti suoritettavat):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suomen matkailualueet <p>Projektit, varsinkin erilaisiin tapahtumiin osallistuminen</p> <p>Työelämässä tapahtuva koulutus</p> <p>Osaamista dokumentoidaan - oppimispäiväkirja</p>	<p>Oppimisympäristöt</p> <p>Työpaikat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matkailupalveluita tarjoavat yritykset ja organisaatiot, kuten: <ul style="list-style-type: none"> ○ Matkailutoimistot ○ Matkatoimistot ○ Ohjelmalvelu-yritykset ○ Majoitusalan yritys ○ Leirintäalueet ○ Vetovoimapalvelut ○ NY-yritys ○ Uimahallin kassa ○ Kuntosalien asiakaspalvelu ○ Matkailuyritykset <p>Verkkoympäristö</p>	<p>Palaute osaamisen kehittymisestä</p> <p>Opiskelijalle annetaan palautetta ammattitaitovaatimusten ja arviointikohteiden osaamisen kehittämisessä</p> <p>Palautetta annetaan suullisesti tutkinnonosan suorittamisen aikana jatkuvasti.</p> <p>Oppimispäiväkirjan ja itsenäisesti opiskeltavien tehtävien kirjallinen palaute ja ohjaaminen soveltuvassa tvt-välineessä.</p> <p>Vertaisarviointi menetelmänä opiskelijoiden tekemissä asiakaspalveluharjoitteissa ja projektitoissa.</p>
<p>Tutkinnon osaan liittyvät yhteisten tutkinnon osien osaamisvaatimukset</p>	<p>Yhteisten tutkinnon osien integroitava osuus ja muu osaaminen ja niiden hankkimisen toteutus</p>		
<p>Viestintä- ja vuorovaikutus: kielet Työelämässä toimiminen Toiminta digitaalisessa ympäristössä</p>		<p>Paikallisiin ja alueen tapahtumiin osallistuminen. Verkossa itsenäisesti suoritettavat tehtävät. Työelämässä tapahtuva koulutus</p>	<p>Matkailualan opettaja</p>

--	--	--	--

Matkailualan perustutkinto /Pakollinen tutkinnon osa 2, Matkailupalvelujen toteuttaminen 40 osp

<p>Tutkinnon osan osaamisvaatimukset</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ohjelmapalvelun laatiminen • Ryhmän käsittelytaito (ohjaaminen) • EA1 • Matkailupalvelun turvallisuus • kielet suomi, ruotsi ja englanti 	<p>Työtehtävät joissa ko. osaamista voi hankkia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matkailupalvelun suunnittelu, valmistelu, toteuttaminen ja jälkityöt • Ohjelmapalvelun suunnittelu työryhmissä • Projektityöt 		
<p>Ammattitaitovaatimukset:</p> <ul style="list-style-type: none"> • valmistautua matkailupalvelujen toteuttamiseen • opastaa asiakkaita ja toteuttaa matkailupalveluja • hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa • päättää asiakaspalvelutilanteen ja tehdä jälkityöt • arvioida omaa työtään ja toimintaansa. 	<p>Osaamisen hankkimisen tapa</p> <p>Lähipäivät</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ydinosaamispäivät <ul style="list-style-type: none"> ○ EA1 ○ Matupa ○ Projekti prosessi ○ Opastus matkailupalvelujen toteuttamisessa <p>Työelämässä:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tapahtumien toteuttaminen / projektit • Ohjelmapalvelujen toteuttaminen • Ohjaaminen <p>Verkossa/itsenäisesti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Projektien osittainen suunnittelu <p>Osaamista dokumentoidaan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kortit: EA1 ja Matupa • Oppimispäiväkirja 	<p>Oppimisympäristöt</p> <p>Ohjelmapalveluyritykset Tapahtumat Matkailuyritykset NY-yritys KV -toiminta</p>	<p>Palaute osaamisen kehittymisestä</p> <p>Miten annat palautetta opiskelijalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Palautetta annetaan suullisesti tutkinnon osan suorittamisen aikana jatkuvasti - Menetelmänä käytetään mm. Dialogirinki • Vertaisarviointi menetelmänä opiskelijoiden tekemissä videoissa <p>oppimispäiväkirjan ja itsenäisesti opiskeltavien tehtävien kirjallinen palaute ja ohjaaminen soveltuvassa tvv-välineessä.</p>
	<p>Tutkinnon osaan liittyvät yhteisten tutkinnon osien osaamisvaatimukset</p>	<p>Yhteisten tutkinnon osien integroitava osuus ja muu osaaminen ja niiden hankkimisen toteutus</p>	<p>Kesäajalle suunniteltu osaamisen hankkiminen tästä tutkinnon osasta</p>

Viestintä- ja vuorovaikutus: Kielet Taide ja luovailmaisuus Kestävä kehitys Yrittäjyys ja yritystoiminta		Tapahtumatoiminta Työelämässä tapahtuva koulutus	
---	--	--	--

Matkailupalvelujen perustutkinto /Pakollinen tutkinnon osa 3 – Hotellin vastaanottopalvelut 40 osp

Tutkinnon osan osaamisvaatimukset	Työtehtävät joissa ko. osaamista voi hankkia		
<ul style="list-style-type: none"> • Varausjärjestelmien käyttö (Hotellinx tai/ja Operan) • Varauksen ja varausvahvistuksen teko • Check in ja Check out -toiminnot • Suomi, ruotsi, englanti • Osaa esitellä hotellin • Osaa kertoa alueen matkailupalveluluista ja nähtävyyksistä <p>Ammattitaitovaatimukset</p> <ul style="list-style-type: none"> • valmistautuu hotellin vastaanoton työvuoron tehtäviin • käyttää yleisimpiä palaute- ja varauskanavia ja varausjärjestelmää • vastaanottaa asiakkaita ja kirjata heidät sisään • hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa • tehdä asiakkaiden lähtöselvityksiä • tehdä vuoronvaihdon tehtävät • arvioida omaa työtään ja toimintaansa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hotellin vastaanoton tehtävät 		
		Osaamisen hankkimisen tapa	Oppimisympäristöt
	<p>Lähipäivät / ydinosaamispäivät:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hotellinx/Opera varausohjelma <p>Työelämässä:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hotellin vastaanotossa <p>Verkossa/itsenäisesti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hotellialan tunteminen • Alueen matkailupalvelujen tunteminen <p>Osaamista dokumentoidaan</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hotelli 	<p>Miten annat palautetta opiskelijalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Työpaikan antama suullinen palaute • Verkkotehtävien kommentointi
Tutkinnon osaan liittyvät yhteisten tutkinnon osien osaamisvaatimukset	Yhteisten tutkinnon osien integroitava osuus ja muu osaaminen ja niiden hankkimisen toteutus	Kesäajalle suunniteltu osaamisen hankkiminen tästä tutkinnon osasta	Ammatillisen tutkinnon osan vastuuopettaja/ opettajatiimi

Matematiikka, (alan matematiikka) Viestintä- ja vuorovaikutus: Kielet Taide ja luovailmaisuus Kestävä kehitys Yrittäjyys ja yritystoiminta	Taide ja luovailmaisuus	Työskentely hotellissa	
--	-------------------------	------------------------	--

Matkailualan perustutkinto /Pakollinen tutkinnon osa 4 Matkailupalvelujen myynti 40 osp

Tutkinnon osan osaamisvaatimukset	Työtehtävät joissa ko. osaamista voi hankkia		
<p>Opiskelija</p> <ul style="list-style-type: none"> tuntee erilaisten kulttuureiden ja keskeisten kohdemaiden matkailullisia piirteitä osaa valmistautua myynti- ja neuvontatilanteisiin ymmärtää matkailualan työelämän toimintatapoja ja toimintaa ohjaavia säännöksiä tekee myynti- ja informaatioaineistoja ja esittelee matkailutuotteita hyödyntää tietotekniikkaa asiakaspalvelussa ja informaatiomateriaalien tuottamisessa tuntee kotimaan matkailualan toimijoita ja matkakohteita tuntee erilaisten kulttuureiden ja keskeisten kohdemaiden matkailullisia piirteitä tekee yhteistyötä matkapalvelujen tuottajien kanssa ymmärtää palvelujen markkinoinnin sekä taloudellisen, laadukkaan ja kestävä toimintatavan matkailupalveluissa neuvoo asiakkaita matkapalvelujen suunnittelussa, valintojen tekemisessä ja ostamisessa tekee matkailupalveluitten varauksia hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa päättää matkapalvelujen myyntitilanteet ja varmistaa asiakastyytyväisyyden arvioi omaa työtään ja toimintaansa <p>TIIVISTÄ!</p> <p>OHJE: Kirjaa tähän konkreettinen ydinosaaminen, selkeästi, opiskelijan ja työelämän kielellä. Millainen osaaminen?</p> <p>HUOM! Ei suoraan tutkinnonperusteista.</p> <p>Lisätään linkki eperusteisiin, ko tutkinnonosaan, josta löytyvät kaikki tutkinnonosan osaamisvaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit eri tasoille (1,3 ja 5). HUOM! linkki sitten kun uudet 2018 perusteet on julkaistu.</p>	<p>Muut menetelmät: Tutustumiskäynnit yrityksissä yritysten esittelykäynnit koulussa Osallistuminen tapahtumiin messuihin sekä niihin liittyvien mahdollisten asiakastöiden tekeminen</p> <p>Työelämässä tapahtuva koulutus</p>		
	Osaamisen hankkimisen tapa	Oppimisympäristöt	Palaute osaamisen kehittämisestä

<p>Ammattitaitovaatimukset</p> <p>Opiskelija tai tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • esittelee, suosittelee ja neuvoo matkailupalvelujen suunnittelussa, valintojen tekemisessä ja ostamisessa • myy ja tekee varauksia • hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa • hankkii asiakkaan tarvitsemaa tietoa matkailuyrityksessä tai -organisaatiossa olevia tietojärjestelmiä hyödyntäen • tekee yhteistyötä matkailupalvelujen tuottajien kanssa • sopii maksutavoista ja tarvittaessa ottaa vastaan maksun eri maksutavoilla • varmistaa asiakastytyväisyyden • osallistuu tarvittavien neuvonta- tai informaatiomateriaalien tekemiseen • arvioi omaa työtä ja toimintaansa 	<p>Työskentely projekteissa ja tapahtumissa.</p> <p>Ydinosaamispäivät:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ matkapalveluja koskeva lainsäädäntö ○ kustannusosaaminen ja hinnan valinta ○ varaus ja maksuehdot ○ myyntiprosessi <p>Verkko-oppiminen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ matkapalveluja koskeva lainsäädäntö ○ kustannusosaaminen ja hinnan valinta ○ varaus ja maksuehdot ○ myyntiprosessi <p>ja osaamista dokumentoidaan</p> <ul style="list-style-type: none"> - oppimispäiväkirja 	<p>Työpaikat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matkapalveluja tarjoavassa yrityksessä tai organisaatiossa ○ matkatoimisto ○ matkailutoimisto ○ liikenneyhtiön myyntitoimisto ○ incoming-toimisto ○ matkanjärjestäjän toimisto <p>Verkkoympäristö</p> <p>Messut ja muut myynninedistämistapahtumat</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ matkamessut 	<p>Opiskelijalle annetaan palautetta ammattitaitovaatimusten ja arviointikohteiden osaamisen kehittämisessä</p> <p>Palautetta annetaan suullisesti tutkinnon osan suorittamisen aikana jatkuvasti.</p> <p>Oppimispäiväkirjan ja itsenäisesti opiskeltavien tehtävien kirjallinen palaute ja ohjaaminen soveltuvassa tvt-välineessä.</p> <p>Vertaisarviointi menetelmänä opiskelijoiden tekemissä tehtävissä ja projektitoissa.</p>
<p>Tutkinnon osaan liittyvät yhteisten tutkinnon osien osaamisvaatimukset</p>	<p>Yhteisten tutkinnon osien integroitava osuus ja muu osaaminen ja niiden hankkimisen toteutus</p>	<p>Kesäajalle suunniteltu osaamisen hankkiminen tästä tutkinnon osasta</p>	<p>Ammatillisen tutkinnon osan vastuopettaja/ opettajatiimi</p>
		<p>Paikallisiin ja alueen tapahtumiin osallistuminen. Verkossa itsenäisesti suoritettavat tehtävät.</p>	

Matkailualan perustutkinto /Valinnainen tutkinnon osa 1 Matkailupalvelujen tuotteistaminen 30 osp

<p>Tutkinnon osan osaamisvaatimukset</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matkailukausien ja eri asiakasryhmien tunteminen • Eri tietolähteiden käyttö (sis. alan lainsäädäntö) • Tuotteistaminen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ideointi ○ Paketointi ○ Hinnoittelu/Kustannuslaskenta • Myynti- ja markkinointimateriaalin teko 	<p>Työtehtävät joissa ko. osaamista voi hankkia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Osallistumalla matkailutuotteiden tai - palvelujen tuotteistamiseen • Markkinointi- ja myyntimateriaalin teko • Tapahtumien ideointi
--	---

Ammattitaitovaatimukset <ul style="list-style-type: none"> • hyödyntää asiakastuntemusta ja matkailukausia • ideoida ja tuotteistaa työryhmässä eri vuodenaikoihin tai matkailukausiin sopivia matkailutuotteita tai -palveluja • koota yrityksen tai yhteistyöyritysten tuotteista ja palveluista kokonaisuuksia • hinnoitella tuotteita, palveluja tai kokonaisuuksia • tuottaa tai päivittää myynti- ja markkinointimateriaalia. 	Osaamisen hankkimisen tapa	Oppimisympäristöt	Palaute osaamisen kehittymisestä
	Lähipäivät: <ul style="list-style-type: none"> • Tuotteistamisprosessi • Markkinointi- ja myyntimateriaalin teko • Hinnoittelu Työelämässä: <ul style="list-style-type: none"> • Projektit Verkossa/itsenäisesti: <ul style="list-style-type: none"> • Matkailukausien ja eri asiakasryhmien tunteminen • Lainsäädäntö Osaamista dokumentoidaan <ul style="list-style-type: none"> - oppimispäiväkirja 	<ul style="list-style-type: none"> • Matkailuyritykset • Ohjelmapalveluyritykset • Projektit / tapahtumat 	<ul style="list-style-type: none"> • Palautetta annetaan suullisesti tutkinnon osan suorittamisen aikana jatkuvasti <ul style="list-style-type: none"> - Menetelmänä käytetään mm. Dialogirinki • Oppimispäiväkirjan ja itsenäisesti opiskeltavien tehtävien kirjallinen palaute ja ohjaaminen • Vertaisarviointi menetelmänä
Tutkinnon osaan liittyvät yhteisten tutkinnon osien osaamisvaatimukset	Yhteisten tutkinnon osien integroitava osuus ja muu osaaminen ja niiden hankkimisen toteutus	Kesäajalle suunniteltu osaamisen hankkiminen tästä tutkinnon osasta	Ammatillisen tutkinnon osan vastuuopettaja/ opettajatiimi
Toiminta digitaalisessa ympäristössä			

Matkailualan perustutkinto /Valinnainen tutkinnon osa 2 – Matkailupalvelujen markkinointiviestintä 20 osp

Tutkinnon osan osaamisvaatimukset <ul style="list-style-type: none"> • Markkinointi, kohderyhmät, kanavat • Markkinoinnin lainsäädäntö • Markkinointisuunnitelman teko • Osaa käyttää sähköistä viestintää ja sosiaalisen median välineitä • Markkinointimateriaalin teko 	Työtehtävät joissa ko. osaamista voi hankkia <ul style="list-style-type: none"> • Osallistumalla matkailutuotteiden tai -palvelujen markkinointiin • Markkinointi- ja myyntimateriaalin teko • Tapahtumien markkinointi 		
Ammattitaitovaatimukset	Osaamisen hankkimisen tapa	Oppimisympäristöt	Palaute osaamisen kehittymisestä

<ul style="list-style-type: none"> • suunnitella markkinointiviestinnän toimenpiteitä erilaisille asiakasryhmille • osallistua yrityksen, toimipaikan tai organisaation markkinointiviestinnän toimenpiteiden toteuttamiseen • seurata markkinointiviestinnän toimenpiteiden onnistumista • tehdä johtopäätöksiä ja kehittämissuhteita. 	<p>Lähipäivät:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Markkinointiprosessi • Markkinointi- ja myyntimateriaalin teko • Sähköinen viestintä ja some • Lainsäädäntö <p>Työelämässä:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Projektit • Sähköinen viestintä ja some <p>Verkossa/itsenäisesti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Markkinointimateriaalin teko <p>Osaamista dokumentoidaan</p> <ul style="list-style-type: none"> - oppimispäiväkirja 	<ul style="list-style-type: none"> • Projektit • Matkailuyritys • Matkailuorganisaatio • Matkailutoimisto • Matkatoimisto • Ohjelmapalveluyritys • Majoitusalan yritys • Matkailualueen ravintola • Leirintäalue • Maatilamatkailuyritys • Matkailuneuvonta 	<ul style="list-style-type: none"> • Palautetta annetaan suullisesti tutkinnon osan suorittamisen aikana jatkuvasti - Menetelmä: Dialogirinki • Oppimispäiväkirjan ja itsenäisesti opiskeltavien tehtävien kirjallinen palaute ja ohjaaminen OneNote:ssa. • Vertaisarviointi menetelmänä
<p>Tutkinnon osaan liittyvät yhteisten tutkinnon osien osaamisvaatimukset</p>	<p>Yhteisten tutkinnon osien integroitava osuus ja muu osaaminen ja niiden hankkimisen toteutus</p>	<p>Kesäajalle suunniteltu osaamisen hankkiminen tästä tutkinnon osasta</p>	<p>Ammatillisen tutkinnon osan vastuunopettaja/ opettajatiimi</p>
<p>Viestintä ja vuorovaikutus: suomi</p>			

Matkailualan perustutkinto /Valinnainen tutkinnon osa 3 – Majoituspalvelut 15 osp

<p>Tutkinnon osan osaamisvaatimukset</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kerroshoito ja käytettävät välineet • Varausten tekeminen • Asiakkaan vastaanotto • Aamiaisen valmistus ja tarjoilu • Maksuvälineet ja –tavat • Toimintaympäristön tunteminen <p>Ammattitaitovaatimukset</p> <ul style="list-style-type: none"> • kunnostaa ja huoltaa majoitus- ja asiakastiloja ja valmistautua asiakkaiden saapumiseen 	<p>Työtehtävät joissa ko. osaamista voi hankkia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kerroshoito • Aamiaisen valmistus ja tarjoilu • Asiakkaan vastaanotto • Asiakkaan laskutus • Asiakas- ja työtilojen siistiminen 		
	<p>Osaamisen hankkimisen tapa</p>	<p>Oppimisympäristöt</p>	<p>Palaute osaamisen kehittymisestä</p>

<ul style="list-style-type: none"> hoitaa varausjärjestelyjä ja vastaanottaa ja majoittaa asiakkaita valmistaa aamiaisia ja laittaa niitä tarjolle tai pakata ja kuljettaa asiakkaille laskuttaa asiakkaita tai välittää tietoja laskutusta varten. 	<p>Lähipäivät:</p> <ul style="list-style-type: none"> Asiakasprosessi <p>Työelämässä:</p> <ul style="list-style-type: none"> Kerroshoito Aamiaisen valmistus Työ- ja asiakastilojen siistiminen <p>Verkossa/itsenäisesti:</p> <ul style="list-style-type: none"> Toimintaympäristön tunteminen Alueen matkailupalvelujen tunteminen Kerroshoidon perusteet <p>Osaamista hankitaan</p> <ul style="list-style-type: none"> Työpaikalla järjestettävällä koulutuksella <p>Osaamista dokumentoidaan</p> <ul style="list-style-type: none"> oppimispäiväkirja 	<ul style="list-style-type: none"> Hostelli Kesähotelli Leirintäalue Loma- ja mökkikylä Maaseutumatkailuyritys Aamiaismajoitusyrityksessä 	<ul style="list-style-type: none"> Palautetta annetaan suullisesti tutkinnon osan suorittamisen aikana jatkuvasti Menetelmä: Dialogirinki Oppimispäiväkirjan ja itsenäisesti opiskeltavien tehtävien kirjallinen palaute ja ohjaaminen OneNote:ssa. Vertaisarviointi menetelmänä
<p>Tutkinnon osaan liittyvät yhteisten tutkinnon osien osaamisvaatimukset</p>	<p>Yhteisten tutkinnon osien integroitava osuus ja muu osaaminen ja niiden hankkimisen toteutus</p>	<p>Kesäajalle suunniteltu osaamisen hankkiminen tästä tutkinnon osasta</p>	<p>Ammatillisen tutkinnon osan vastuopettaja/ opettajatiimi</p>
		<ul style="list-style-type: none"> Kerroshoito Aamiaisen valmistus ja tarjoilu Asiakkaan vastaanotto Asiakkaan laskutus Asiakas- ja työtilojen siistiminen 	

Matkailualan perustutkinto /Valinnainen tutkinnon osa 4 – Majoitusyrityksen puhtauspalvelut 15 osp

<p>Tutkinnon osan osaamisvaatimukset</p>	<p>Työtehtävät joissa ko. osaamista voi hankkia</p>		
---	--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> • Työjärjestyksen suunnittelu • Siivousvälineiden käyttö • Pesuaineinen käyttö • Siivousmenetelmät • Siivousjärjestys • Raportointi • Siivousvälineiden huolto ja puhdistus • Asiakaspalvelu ulkoiset ja sisäiset asiakkaat 	<ul style="list-style-type: none"> • Huonesiivous • Asiakas- ja työtilojen siistiminen • Siivousvälineiden käyttö ja puhdistus • Imurointi • Lattioiden pyyhintä • Tasojen ja kosketuspintojen pyyhintä • Vuodehuolto 		
	Osaamisen hankkimisen tapa	Oppimisympäristöt	Palaute osaamisen kehittymisestä
<p>Opiskelija osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> • suunnitella siivoustehtäviä • tehdä majoitusyrityksen asiakastilojen ja muiden tilojen siivoustehtäviä • toimia asiakaspalvelutilanteissa • noudattaa työskentelyssään työ- ja asiakasturvallisuutta • tehdä jälkitöitä ja arvioida omaa toimintaansa. 	<p>Lähipäivät:</p> <p>Työelämässä:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Huonesiivous • Asiakas- ja työtilojen siistiminen • Siivousvälineiden käyttö ja puhdistus <p>Verkossa/itsenäisesti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pesuainetuntemus 	<ul style="list-style-type: none"> • Hotelli • Hostelli • Kesähotelli • Leirintäalue • Loma- ja mökkikylä • Maaseutumatkailu-yritys • Aamiaismajoitus-yrityksessä 	<ul style="list-style-type: none"> • Palautetta annetaan suullisesti tutkinnon osan suorittamisen aikana jatkuvasti - Menetelmä: Dialogirinki • Oppimispäiväkirjan ja itsenäisesti opiskeltävien tehtävien kirjallinen palaute ja ohjaaminen OneNote:ssa. • Vertaisarviointi menetelmänä
Tutkinnon osaan liittyvät yhteisten tutkinnon osien osaamisvaatimukset	Yhteisten tutkinnon osien integroitava osuus ja muu osaaminen ja niiden hankkimisen toteutus	Kesäajalle suunniteltu osaamisen hankkiminen tästä tutkinnon osasta	Ammatillisen tutkinnon osan vastuuopettaja/ opettajatiimi
		<ul style="list-style-type: none"> • Huonesiivous • Asiakas- ja työtilojen siistiminen • Siivousvälineiden käyttö ja puhdistus • Koko tutkinnon osa 	

Matkailualan perustutkinto /Valinnainen tutkinnon osa 5 – Opastuspalvelut 25 osp

Tutkinnon osan osaamisvaatimukset	Työtehtävät joissa ko. osaamista voi hankkia
--	---

<ul style="list-style-type: none"> • Opastustekniikka • Tiedonhankinta • Käsikirjoitus/reittisuunnitelma • Asiakaspalautte • Matkailunturvallisuuspassi Matupa • Suomi, ruotsi, englanti <p>Ammattitaitovaatimukset</p> <ul style="list-style-type: none"> • valmistautua opastuspalvelutilanteeseen • suunnitella opastusten sisältöjä ja aikatauluja • opastaa asiakasryhmän • hyödyntää alakohtaista kielitaitoa opastustilanteessa • päättää opastustilanteen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Projektit • Opastaminen 		
	Osaamisen hankkimistapa	Oppimisympäristöt	Palautte osaamisen kehittymisestä
	<p>Lähipäivät:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opastustekniikka • Matupa • Ruotsi • Englanti <p>Työelämässä:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiedonhankinta • Asiakastyö <p>Verkossa/itsenäisesti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiedonhankinta opastettavasta kohteesta • Käsikirjoitus • Turvallisuus-suunnitelman teko <p>Osaamista hankitaan esim.</p> <ul style="list-style-type: none"> - osallistamalla projektiin - asiakastyöt <p>ja osaamista dokumentoidaan</p> <ul style="list-style-type: none"> - oppimispäiväkirja 	<ul style="list-style-type: none"> • Matkailuyritys • Tapahtuma • Näyttely • Luonto <p>NY –yritys KV vieraat</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Palautetta annetaan suullisesti tutkinnon osan suorittamisen aikana jatkuvasti - Menetelmä: Dialogirinki • Oppimispäiväkirjan ja itsenäisesti opiskeltavien tehtävien kirjallinen palaute ja ohjaaminen OneNote:ssa. • Vertaisarviointi menetelmänä
Tutkinnon osaan liittyvät yhteisten tutkinnon osien osaamisvaatimukset	Yhteisten tutkinnon osien integroitava osuus ja muu osaaminen ja niiden hankkimisen toteutus	Kesäajalle suunniteltu osaamisen hankkiminen tästä tutkinnon osasta	Ammatillisen tutkinnon osan vastuuopettaja/ opettajatiimi
		<ul style="list-style-type: none"> • Asiakastyö • Tiedonhankinta opastettavasta kohteesta • Käsikirjoitus 	

		<ul style="list-style-type: none"> Turvallisuus-suunnitelman teko 	
--	--	--	--

Matkailualan perustutkinto /Valinnainen tutkinnon osa 6 – Kokouspalvelut 15 osp

Tutkinnon osan osaamisvaatimukset	Työtehtävät joissa ko. osaamista voi hankkia		
<ul style="list-style-type: none"> Kokousvälineiden tunteminen Kunnostaa kokous- ja työtiloja Kokoustarjoilut Kokouspalveluprosessin osaaminen Laskutus Suomi, ruotsi, englanti <p>Ammattitaitovaatimukset</p> <ul style="list-style-type: none"> valmistautua asiakaspalvelutilanteisiin kokouspalveluissa toimia kokouspalvelun tehtävissä hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa siistiä ja järjestää asiakas- ja työtilat sekä huolehtia tilojen viihtyisyydestä. 	<ul style="list-style-type: none"> kokousjärjestelyissä 		
	Osaamisen hankkimisen tapa	Oppimisympäristöt	Palaute osaamisen kehittämisestä
	<p>Lähipäivä</p> <ul style="list-style-type: none"> Ruotsi Englanti <p>Työelämässä:</p> <ul style="list-style-type: none"> Kokousvälineiden tunteminen Kunnostaa kokous- ja työtiloja Pöytämuodot Kokoustarjoilut Kokouspalveluprosessin osaaminen Laskutus <p>Verkossa/itsenäisesti:</p> <ul style="list-style-type: none"> Kokous käytänteet <p>Osaamista hankitaan esim.</p> <ul style="list-style-type: none"> osallistamalla projektiin asiakastyöt <p>Osaamista dokumentoidaan</p>	<ul style="list-style-type: none"> Kokouspalveluja tarjoava yritys tai toimipaikka 	<ul style="list-style-type: none"> Palautetta annetaan suullisesti tutkinnonosan suorittamisen aikana jatkuvasti - Menetelmä: Dialogirinki Oppimispäiväkirjan ja itsenäisesti opiskeltavien tehtävien kirjallinen palaute ja ohjaaminen OneNote:ssa. Vertaisarviointi menetelmänä

	- oppimispäiväkirja		
Tutkinnon osaan liittyvät yhteisten tutkinnon osien osaamisvaatimukset	Yhteisten tutkinnon osien integroitava osuus ja muu osaaminen ja niiden hankkimisen toteutus	Kesäajalle suunniteltu osaamisen hankkiminen tästä tutkinnon osasta	Ammatillisen tutkinnon osan vastuuopettaja/ opettajatiimi

Matkailualan perustutkinto /Valinnainen tutkinnon osa 7 – Matkailualan varausjärjestelmien käyttö 20 osp

Tutkinnon osan osaamisvaatimukset	Työtehtävät joissa ko. osaamista voi hankkia		
<p>Opiskelija</p> <ul style="list-style-type: none"> • valmistautuu asiakaspalvelu- ja myyntitehtäviin, osaa käyttää sähköisiä varausjärjestelmiä ja -ohjelmia asiakaspalvelutilanteissa • varaa matkailupalveluja, selvittää paikkatilanteita ja asiakkaan tarvitsemien palvelujen saatavuuden • tekee matkailupalveluvarauksia sekä vahvistaa, muuttaa ja peruuttaa olemassa olevia varauksia • tuntee tuotteiden lisäpalvelut, tarjoaa ja myy niitä aktiivisesti ja varaa tarvittavat lisäpalvelut • hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa • päättää asiakaspalvelutilanteet • tuottaa ja toimittaa asiakkaille varausvahvistukset ja tarvittavat matkailupalveluun liittyvät dokumentit • tietää yrityksen maksutavat ja maksuehdot sekä sopii maksujärjestelyistä • tehdä asiakkuudenhallinnan toimenpiteitä. • käyttää ja hyödyntää monipuolisesti asiakasrekisteriä ja asiakashallintajärjestelmää, päivittää asiakastietoja ja noudattaa tietoturvalakia 	<ul style="list-style-type: none"> • Käytännön työtehtävissä tekemällä varauksia, käyttämällä sähköisiä varausjärjestelmiä ja palvelemalla asiakkaita henkilökohtaisesti 		
	Osaamisen hankkimisen tapa	Oppimisympäristöt	Palaute osaamisen kehittymisestä

	<p>Lähipäivät:</p> <p>Työssäoppiminen</p> <p>Verkossa/itsenäisesti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 	<ul style="list-style-type: none"> • Matkanjärjestäjän toimisto • Incoming-toimisto • Matka- tai matkailutoimisto • Liikenneyhtiön myyntitoimisto • Autovuokraamo 	<p>Opiskelijalle annetaan palautetta ammattitaitovaatimusten ja arviointikohteiden osaamisen kehittämisessä.</p> <p>Palautetta annetaan suullisesti tutkinnonosan suorittamisen aikana jatkuvasti.</p> <p>Oppimispäiväkirjan ja itsenäisesti opiskeltavien tehtävien kirjallinen palaute ja ohjaaminen soveltuvassa tvt-välineessä.</p>
Tutkinnon osaan liittyvät yhteisten tutkinnon osien osaamisvaatimukset	Yhteisten tutkinnon osien integroitava osuus ja muu osaaminen ja niiden hankkimisen toteutus	Kesäajalle suunniteltu osaamisen hankkiminen tästä tutkinnon osasta	Ammatillisen tutkinnon osan vastuopettaja/ opettajatiimi
		<ul style="list-style-type: none"> • Työssäoppiminen • Itsenäisiä tehtäviä verkossa 	

Matkailualan perustutkinto /Valinnainen tutkinnon osa 8 – Retki- ja luontoruokailupalvelut 15 osp

Tutkinnon osan osaamisvaatimukset	Työtehtävät joissa ko. osaamista voi hankkia
<p>Opiskelija</p> <ul style="list-style-type: none"> • valmistautuu luontoruokailupalveluihin ja tekee esivalmisteluja • tarkastaa ruokailupaikan siisteyden ja viihtyisyyden • valmistaa toimintaympäristöön ja vuodenaikaan sopivia ruokia ja muita tarjottavia • tietää erityisruokavaliot ja osaa järjestää erilaisille asiakkaille tai asiakasryhmille luontoon sopivia ruokia ja muita tarjottavia • noudattaa hygienialainsäädäntöä ja omavalvontasuunnitelmaa • käyttää luonto- tai retkiolosuhteisiin sopivia erilaisia ruoanvalmistusmenetelmiä ja soveltaa luovasti ruoanvalmistustapoja tilanteen ja paikan mukaan • huomioi vuodenaikat, tuntee monipuolisesti luonnosta ja paikallisesta ympäristöstä saatavat raaka-aineet ja tietää, miten niitä käytetään • hyödyntää alueen paikallistuotteita ja -valmisteita • pakkaa, kuljettaa, laittaa esille ja tarjoilee ruokia ja juomia 	<ul style="list-style-type: none"> • Käytännön työtehtävissä toteuttamalla ruokailutilanteen retki- tai luonto-olosuhteissa asiakasryhmälle (ryhmän minimikoko on 5 asiakasta)

<ul style="list-style-type: none"> • tekee jälkityöt kestävästä toimintatavasta noudattaen ja ottaa vastaan asiakaspalautetta <p>Opiskelija osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> • kunnostaa ja huoltaa majoitus- ja asiakastiloja ja valmistautua asiakkaiden saapumiseen • hoitaa varausjärjestelyjä ja vastaanottaa ja majoittaa asiakkaita • valmistaa aamiaisia ja laittaa niitä tarjolle tai pakata ja kuljettaa asiakkaille • laskuttaa asiakkaita tai välittää tietoja laskutusta varten. 			
	Osaamisen hankkimisen tapa	Oppimisympäristöt	Palaute osaamisen kehittämisestä
	<p>Lähipäivät:</p> <p>Työelämässä:</p> <p>Verkossa/itsenäisesti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 	<p>Retki- ja luontoruokailupalveluita tarjoavat yritykset ja organisaatiot</p>	<p>Opiskelijalle annetaan palautetta ammattitaitovaatimusten ja arviointikohteiden osaamisen kehittämisessä</p> <p>Palautetta annetaan suullisesti tutkinnon osan suorittamisen aikana jatkuvasti.</p> <p>Oppimispäiväkirjan ja itsenäisesti opiskeltavien tehtävien kirjallinen palaute ja ohjaaminen soveltuvassa tv-välineessä.</p>
<p>Tutkinnon osaan liittyvät yhteisten tutkinnon osien osaamisvaatimukset</p>	<p>Yhteisten tutkinnon osien integroitava osuus ja muu osaaminen ja niiden hankkimisen toteutus</p>	<p>Kesäajalle suunniteltu osaamisen hankkiminen tästä tutkinnon osasta</p>	<p>Ammatillisen tutkinnon osan vastuopettaja/ opettajatiimi</p>
		<ul style="list-style-type: none"> • Työssäoppiminen • Itsenäisiä tehtäviä verkossa 	

Matkailualan perustutkinto /Valinnainen tutkinnon osa 9 – Rakennelmien valmistus ja kunnossapito 15 osp

Tutkinnon osan osaamisvaatimukset	Työtehtävät joissa ko. osaamista voi hankkia
-----------------------------------	--

<p>Opiskelija</p> <ul style="list-style-type: none"> • suunnittelee ja rakentaa rakennelmia sekä muita palveluiden tuottamisessa tarvittavia puitteita, kuten vaellusreittejä, latuja, lumi- ja jäärakentamista tai luontopolkuja, • pitää kunnossa, varustaa ja huoltaa rakennelmia ja muita palveluiden tuottamisessa tarvittavia puitteita • käyttää ja huoltaa tarvittavia koneita, välineitä ja varusteita rakentamiseen tai kunnossapito- ja huoltotehtäviin • käyttää tarvittavia koneita, laitteita ja välineitä ympäristöä säästäen noudattaen työturvallisuussäädöksiä, -määräyksiä ja -ohjeita • tekee jälkityöt • huoltaa työ- ja huoltovälineitä ja hoitaa jätehuollon kestävän toiminnan periaatteiden mukaisesti • arvioi omaa työtään ja ottaa vastaan palautetta <p>Opiskelija osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> • kunnostaa ja huoltaa majoitus- ja asiakastiloja ja valmistautua asiakkaiden saapumiseen • hoitaa varausjärjestelyjä ja vastaanottaa ja majoittaa asiakkaita • valmistaa aamiaisia ja laittaa niitä tarjolle tai pakata ja kuljettaa asiakkaille • laskuttaa asiakkaita tai välittää tietoja laskutusta varten. 	<ul style="list-style-type: none"> • Käytännön työtehtävissä tekemällä matkailupalveluihin liittyviä rakennelmia tai muita puitteita, kuten vaellusreittejä, latuja, lumi- ja jäärakentamista tai luontopolkuja, sekä kunnostamalla ja huoltamalla niitä. 		
	<p>Osaamisen hankkimisen tapa</p> <p>Lähipäivät:</p> <p>Työelämässä:</p> <p>Verkossa/itsenäisesti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 	<p>Oppimisympäristöt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ohjelmapalveluyritykset • Hissiyhtiöt • Kuntien liikunta-, kulttuuri- ja vapaa-ajan toimialueilla tai tapahtumissa • Muut vastaavat yritykset ja organisaatiot 	<p>Palaute osaamisen kehittymisestä</p> <p>Opiskelijalle annetaan palautetta ammattitaitovaatimusten ja arviointikohteiden osaamisen kehittämisessä</p> <p>Palautetta annetaan suullisesti tutkinnonosan suorittamisen aikana jatkuvasti.</p> <p>Oppimispäiväkirjan ja itsenäisesti opiskeltavien tehtävien kirjallinen palaute ja ohjaaminen soveltuvassa tvt-välineessä.</p>

Tutkinnon osaan liittyvät yhteisten tutkinnon osien osaamisvaatimukset	Yhteisten tutkinnon osien integroitava osuus ja muu osaaminen ja niiden hankkimisen toteutus	Kesäajalle suunniteltu osaamisen hankkiminen tästä tutkinnon osasta	Ammatillisen tutkinnon osan vastuuopettaja/ opettajatiimi
		<ul style="list-style-type: none">• Työssäoppiminen• Itsenäisiä tehtäviä verkossa	